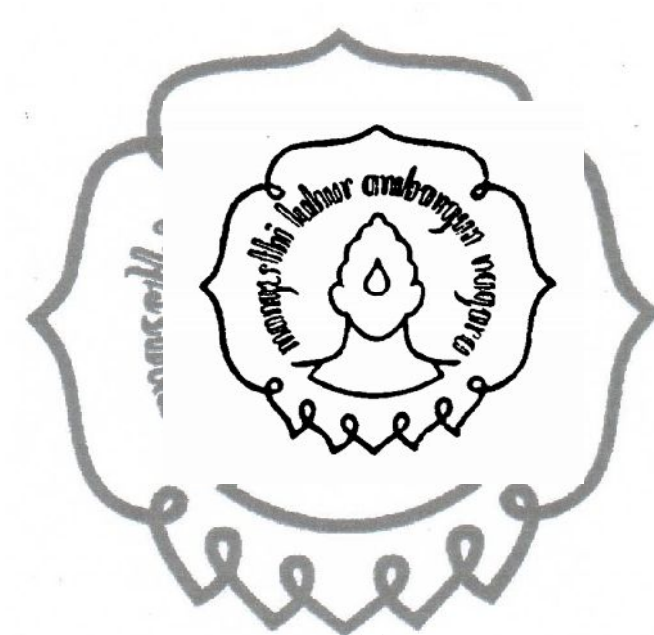


perpustakaan.uns.ac.iddigilib.uns.ac.id

**HUBUNGAN EMPATI PETUGAS DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN
KEPATUHAN PASIEN DALAM MELAKSANAKAN ANC PADA IBU
HAMIL TRIMESTER III
(DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS NGASEM KABUPATEN KEDIRI)**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat
Magister Kesehatan Program Studi Kedokteran Keluarga
Minat Utama Pendidikan Profesi Kesehatan**



Oleh :

**ERA NURISA WINDARI
S 541108032**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2013**

commit to user

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN EMPATI PETUGAS DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN
KEPATUHAN PASIEN DALAM MELAKSANAKAN ANC PADA IBU
HAMIL TRIMESTER III
(DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS NGASEM KABUPATEN KEDIRI)**

TESIS

Oleh : Era Nurisa Windari

S541108032

Komisi
Pembimbing

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Pembimbing I


Prof. Dr. dr. Ambar Mudigdo, Sp.PA (K)

NIP 19490317 197609 1 001

Pembimbing II

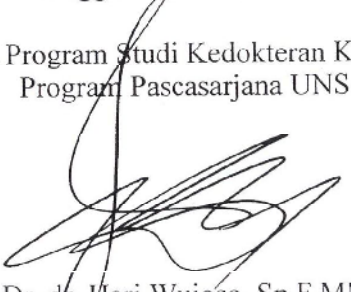
Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M

NIP 19621022 199503 1 001

19 Februari 201319 Februari 2013

Telah dinyatakan memenuhi syarat
pada tanggal 19 Februari 2013

Ketua Program Studi Kedokteran Keluarga
Program Pascasarjana UNS


Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F,MM
NIP 19621022 199503 1 001

**HUBUNGAN EMPATI PETUGAS DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN
KEPATUHAN PASIEN DALAM MELAKSANAKAN ANC PADA IBU
HAMIL TRIMESTER III
(DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS NGASEM KABUPATEN KEDIRI)**





TESIS

Oleh :

Era Nurisa Windari


S541108032

Tim Penguji


Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua merangkap anggota	<u>Dr. Nunuk Suryani, M.Pd</u> NIP. 19661108 199003 2 001		25 April 2013
Sekretaris merangkap anggota	<u>Dr. Sariatun, M.Pd., M.Hum</u> NIP. 196103181989032001		25 April 2013
Anggota 1	<u>Prof. Dr. dr. Ambar Mudigdo,</u> <u>Sp.PA (K)</u> NIP. 19490317 197609 1001		25 April 2013
Anggota 2	<u>Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M</u> NIP. 19621022 199503 1 001		26 April 2013

Telah dipertahankan didepan penguji
Dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 24 April 2013

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Sebelas Maret Surakarta


Prof. Dr. Ir. Ahmad Yunus, M.S.
NIP. 19610717 198601 1 001

Ketua Program Studi Magister Kedokteran
Keluarga
Program Pascasarjana UNS


Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, MM
NIP 196210221995031001

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI ISI TESIS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis yang berjudul : **HUBUNGAN EMPATI PETUGAS DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN KEPATUHAN PASIEN DALAM MELAKSANAKAN ANC PADA IBU HAMIL TRIMESTER III (DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS NGASEM KABUPATEN KEDIRI)**”ini adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permendiknas No 17,tahun 2010).
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi Tesis pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seijin dan menyertakan tim pembimbing sebagai author dan PPs UNS sebagai institusinya. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan Tesis) saya tidak melakukan publikasi dari sebagian atau keseluruhan Tesis ini,maka Prodi Magister Kedokteran Keluarga PPs-UNS berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Magister Kedokteran Keluarga PPs-UNS. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, 19 Februari 2013

Era Nurisa Windari

S541108032

commit to user

Biodata

- a. Nama : Era Nurisa Windari
b. Tempat, Tanggal lahir : Tulungagung, 28 Juni 1980
c. Profesi/Jabatan : Bidan / Sekretaris Program Studi
d. Alamat Kantor : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surabaya
Jln. Medokan Semampir Indah No.27
Surabaya
e. Alamat Rumah : Perum Bumi Gedangan Indah Blok A
No.30 Sidoarjo
Telepon : 082141687999
Email : keflyersa@yahoo.co.id

f. Riwayat Pendidikan di Perguruan Tinggi:

No	Institusi	Bidang Ilmu	Tahun	Gelar
1	Universitas Kadii Kediri	D IV Bidan Pendidik	2009	S.ST
2	STIKES Husada Jombang	D III Kebidanan	2005	Amd.Keb

Surakarta, Februari 2013

Era Nurisa Windari

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ **HUBUNGAN EMPATI PETUGAS DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN KEPATUHAN PASIEN DALAM MELAKSANAKAN ANC PADA IBU HAMIL TRIMESTER III (DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS NGASEM KABUPATEN KEDIRI)**”.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ravik Karsidi, MS., selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan kesempatan belajar pada Program Pascasarjana
2. Prof. Dr. Ir. Ahmad Yunus M.S selaku direktur program pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan memberikan fasilitas dalam menempuh pendidikan pada Program Pascasarjana.
3. Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M selaku Ketua Program Studi Magister Kedokteran Keluarga, pembimbing II, dan sekaligus selaku Penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
4. Ari Natalia Probandari, dr, MPH, PhD, Selaku Sekretaris Program Studi Magister Kedokteran Keluarga Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Dr. Nunuk Suryani, MPd., selaku ketua minat Pendidikan Profesi Kesehatan yang telah berkenan memberikan fasilitas dalam menempuh pendidikan pada minat Pendidikan Profesi Kesehatan dan selaku penguji.
6. Prof. Dr. dr. Ambar Mudigdo, Sp.PA (K) selaku pembimbing I yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
7. dr. Adi Laksono, MARS., Selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri yang telah memberi ijin tempat penelitian.

commit to user

8. dr. Mustadhim selaku Kepala Puskesmas UPTD Wilayah Ngasem Kediri yang telah memberikan ijin serta tempat dalam penelitian ini.
9. Mama, Suami dan anak-anakku yang telah memberikan dukungan dan doanya, serta semangat sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Seluruh teman-temanku diProgram Pendidikan Profesi Kesehatan Magister Kedokteran Keluarga Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta, khususnya Paralel 7 yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak mendukung hingga terselesaikannya penelitian Tesis ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan dari para pembaca.

Surakarta, Februari 2013

Penulis

Era Nurisa Windari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN TIM PENGUJI TESIS.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS DAN HAK PUBLIKASI	iv
BIODATA	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BABI. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BABII. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Teori	6
B. Penelitian yang Relevan.....	36
C. Kerangka Pikir	37
D. Hipotesis Penelitian.....	39

commit to user

BAB III. METODE PENELITIAN	40
A. Tempat dan Waktu Penelitian	40
B. Jenis Penelitian.....	40
C. Populasi, Sample dan Sampling.....	41
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data.....	44
F. Teknik dan Instrumen Untuk Mengumpulkan Data	45
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
H. Teknik Analisa Data.....	46
I. Hipotesis Statistik	52
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Deskripsi Hasil Penelitian	53
B. Uji Pra Analisis	57
C. Uji Hipotesis.....	59
D. Pembahasan	63
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Implikasi.....	75
C. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Data Umum
- Lampiran 2 : Kuesioner Kepuasan Pasien (PKM)
- Lampiran 3 : Kuesioner Kepuasan Pasien (BPS)
- Lampiran 4 : Kuesioner Empati Petugas
- Lampiran 5 : Kuesioner Kepatuhan dalam Melaksanakan ANC
- Lampiran 6 : Rencana Jadwal Penelitian
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 : Tabulasi Karakteristik Responden Ibu Hamil Trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri
- Lampiran 9 : Hasil Tabulasi Data Kepuasan Pasien Dalam Melaksanakan ANC Pada Ibu Hamil Trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri
- Lampiran 10 : Hasil Tabulasi Data Empati Dalam Melaksanakan ANC Pada Ibu Hamil Trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri
- Lampiran 11 : Hasil Tabulasi Data Kepatuhan Dalam Melaksanakan ANC pada Ibu Hamil Trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri
- Lampiran 12 : Tabulasi Data Input Analisis
- Lampiran 13 : Hasil Uji Pra Analisis
- Lampiran 14 : Hasil Uji Normalitas Data
- Lampiran 15 : Hasil Uji Regresi
- Lampiran 16 : Kartu Konsultasi Penyusunan Tesis Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Lampiran 17 : Kartu Bukti Mengikuti Seminar Proposal Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Lampiran 18 : Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 19 : Surat Balasan Permohonan Penelitian

commit to user

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitaian yang relevan	36
Tabel 2 Karakteristik Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kepuasan Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri.....	55
Tabel 3 Karakteristik Empati Petugas dalam Memberikan Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri	56
Tabel 4 Deskripsi Hasil Penelitian Kepatuhan dalam Pelaksanaan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri	56
Tabel 5 Hasil Uji Normalitas dengan Menggunakan Uji Kolomogorov Smirnov pada Seluruh Variabel Penelitian.....	57
Tabel 6 Deskripsi Hasil Penelitian Kepatuhan dalam Pelaksanaan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri	58
Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana, Hubungan Empati Petugas Dengan Kepatuhan Pasien.....	59
Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana model summary, Hubungan Empati Petugas Dengan Kepatuhan Pasien.....	60
Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana, Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Kepatuhan Pasien.....	60
Tabel 10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana model summary, Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Kepatuhan Pasien.....	61
Tabel 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Hubungan Empati Petugas Dan Kepuasan Pasien Dengan Kepatuhan Pasien.....	61
Tabel 12 Signifikasi Hubungan Kedua Variabel bebas Terhadap Variabel Dependen dengan model anova.....	62
Tabel 13 Signifikasi Hubungan Kedua Variabel bebas Terhadap Variabel Dependen dengan model summary.....	63

Era Nurisa Windari. S 541108032. Hubungan Empati Petugas Dan Kepuasan Pasien Dengan Kepatuhan Pasien Dalam Melaksanakan ANC Pada Ibu Hamil Trimester III. Pembimbing I Prof. Dr. dr. Ambar Mudigdo, Sp.PA (K). Pembimbing II Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M. Tesis : Program Magister Kedokteran Keluarga Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2013.

ABSTRAK

Latar Belakang : Salah satu penyebab rendahnya cakupan ANC adalah munculnya ketidakpuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC, serta adanya paradigma rendahnya empati petugas dalam pelayanan publik.

Tujuan : Menganalisis hubungan empati petugas dan kepuasan pasien dengan kepatuhan pasien dalam melaksanakan ANC pada ibu hamil trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri.

Metode Penelitian : Desain yang digunakan adalah penelitian Observasional Analitik dengan menggunakan pendekatan *crosssectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh ibu hamil trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri pada tahun 2011 berjumlah 133 orang., dengan menggunakan teknik *stratified proportionate random sampling* diperoleh sampel 100 responden. Variabel Independent dalam penelitian ini adalah empati petugas dan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC, dan variabel dependent dalam penelitian ini adalah kepatuhan ibu hamil dalam pelaksanaan ANC.

Hasil : Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan probabilitas (*p-value*) sebesar $0,023 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan empati petugas dengan kepatuhan pasien dalam memberikan pelayanan ANC pada ibu hamil trimester III. Uji hipotesis kedua menunjukkan probabilitas (*p-value*) sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan kepuasan pasien dengan kepatuhan pasien dalam melaksanakan ANC pada ibu hamil trimester III. Serta uji hipotesis ketiga menunjukkan nilai probabilitas (*p-value*) = $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan antara empati petugas dan kepuasan pasien dengan kepatuhan pasien dalam melaksanakan ANC pada ibu hamil trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri.

Saran : Institusi kesehatan dalam hal ini Puskesmas dan BPS dapat memperkuat mutu layanan khususnya dimensi empati agar dapat dicapai kepuasan pasien sehingga dapat mendorong kepatuhan pada ibu hamil untuk melaksanakan ANC.

Kata Kunci : Empati, Kepuasan, Kepatuhan, ANC

Era Nurisa Windari. S 541108032. Relationship Officer Empathy and Patient Satisfaction With Patient In ANC Compliance Carry On 3rd Trimester of Pregnancy. 1st Conselors Prof. Dr. dr. Ambar Mudigdo, Sp.PA (K). 2nd Conselors Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M. Thesis: The Graduate Program in Family Medicine, Sebelas Maret University Surakarta, 2013.

ABSTRACT

Background : One of low ANC coverage is the emergence of maternal dissatisfaction against the ANC service and the paradigm of officers lack empathy set in the public service.

Objective : To analyze the relationship officer empathy and patient satisfaction with patient in anc compliance carry on 3rd trimester of pregnancy in Ngasem Public Health Centre Territories of Kediri Residabce.

Research Method : The design was used analytical observation studies using cross-sectional approach. The study population was all pregnant women in the third trimester in territory of Ngasem PublicHealth Center, Regency of Kediri in 2011 amount to 133 people., By proportionate stratified random sampling obtained a sample number of 100 respondents. Independent variable in this study is officera empathy and ANC service satisfaction, and the dependent variable in this study is the compliance of pregnant women in the implementation of the ANC.

Result : The first hypothesis test results indicate the probability (p-value) of $0.023 < \alpha = 0.05$ so H_0 is rejected and H_1 accepted which means there is a significant relationship officers empathy with patient compliance in providing ANC services to pregnant women at 3rd trimester. The second hypothesis test indicates the probability (p-value) of $0.000 < \alpha = 0.05$ so H_0 is rejected and H_1 accepted which means that there is a relationship of patient satisfaction with patient compliance in implementing the ANC in the third trimester of pregnant women. And the third hypothesis test indicates a probability value (p-value) = $0.000 < \alpha = 0.05$ so H_0 is rejected and H_1 accepted which means, there is a relationship officer empathy and patient satisfaction with patient compliance in implementing the ANC on pregnant women at the third trimester in Ngasem Public Health Centre Regency of Kediri.

Suggestion : Health institutions in this case were public health center and BPS can strengthen empathy dimensions of service quality in particular in order to achieve patient satisfaction so it could encourage the pregnant women compliance in ANC.

Keywords: Empathy, Satisfaction, Compliance, ANC